Государственное учреждение образования

«Институт бизнеса и менеджмента технологий Белорусского государственного университета»

Кафедра логистики

Аннотация к дипломной работе

«Современные аспекты формирования клиентоориентированных информационных систем (на примере СП «ТЕТ» ООО)»

С.С. Крапивка

Руководитель Н.П. Беляцкий

2014

Объем работы 68с., в том числе 9 рис., 8 табл., 57 наим. лит.

Ключевые слова: *информационные системы, информационная логистика, организация продаж, оптимизация документооборта, оптимизация издержек, CRM-система, Terrasoft Sales 3.0.*

**Объект исследования** – СП «ТЕТ» ООО – крупный производитель бытовых предметов гигиены

**Предмет исследования** – влияние CRM-систем на эффективность бизнеса.

**Цель работы** – изучение работы клиентоориентированных информационных систем, а также рассмотреть и разработать мероприятия, направленные на увеличение эффективности деятельности СП «ТЕТ» ООО, повышение конкурентоспособности**.**

**Методы исследования**: общенаучные методы познания, сравнительный анализ, экономико-математические и графико-аналитические методы.

**Результаты исследования и разработки:** рассмотрены теоретические основы CRM-систем, виды и функционирование информационных систем, организация эффективной работы коммерческого отдела предприятия, проведена оценка предприятия СП «ТЕТ» ООО и проанализирована автоматизации управления продажами, на основании и выявленных проблем предложены пути повышения эффективности организации предприятия.

**Практическая значимость результатов исследования:** реализация на практике мероприятий позволит ускорить прямые продажи, сократить потери времени менеджеров коммерческого отдела и клиентов компании, а, следовательно, повысит рентабельность оказываемых услуг.

**Область возможного практического применения результатов исследования –** деятельность поставщиков в Республики Беларусь по торговле товарами группы FCMG, субъектов хозяйствования всех уровней.

Автор работы подтверждает, что приведенные в ней расчётно-аналитический материал правильно и объективно отражают состояние исследуемого процесса, а заимствованные из литературных источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

The amount of work 68c., Including 9 Fig. 8 Table., 57 Naim. Lita.

Keywords: *information systems, information logistics, sales organization, dokumentooborta optimization, cost optimization, CRM-system, Terrasoft Sales 3.0.*

**Object of research** - SP "TET" Ltd. - a major manufacturer of household hygiene

**Subject of research** - the impact of CRM-systems on business performance.

**Objective** - the study of client-oriented information systems, and to consider and develop measures aimed at increasing the effectiveness of the SP "TET" LLC, **competitiveness.**

**Methods:** scientific methods of cognition, comparative analysis, mathematical economics and graphic-analytical methods.

**The results of research and development:** the theoretical basis of CRM-systems, types and operation of information systems, the organization of effective commercial department of the enterprise, the enterprise assessed SP "TET" LLC and analyzed automation sales management, on the basis of the identified problems and proposed ways to improve the organization of the enterprise .

**The practical significance of the results:** the practical implementation measures will learn to accelerate direct sales, reduce time lost business department managers and clients, and therefore increase the profitability of services.

**Realm of the possible practical application of research results -** activity providers in the Republic of Belarus on trade in goods group FCMG, entities at all levels.

Copyright work confirms that the information they cash-analytical material correctly and objectively reflect the status of the test process, and borrowed from the literature theoretical and methodological terms and concepts are accompanied by references to their authors.